

千元海景房内部照片竟全是渲染图;预订大床房,进门发现“这床还没我家沙发大”……

消费者遇“照骗”，商家与平台均有责！

近日,多地网友投诉线上预订酒店遭遇“照骗”事件:有人花千元预订海景房,推门发现内部照片竟全是渲染图;预订大床房,进门发现“这床还没我家沙发大”……更离谱的是,有消费者要求退房竟被索要违约金,关于“酒店房型不符退房却被收取80%违约金”的新闻,还登上了热搜。

在互联网高速发展的当下,线上预订酒店已成为人们出行的首选方式。然而,许多消费者在满怀期待地入住后,却发现酒店与预订平台上展示的华丽图片和诱人描述大相径庭,这种现象被戏称为酒店“照骗”或“货不对板”。那么,这些经过精心修饰的酒店照片和文字介绍,是否涉嫌虚假宣传?

“货不对板”现象屡见不鲜

据文化和旅游部公布的数据,2025年春节假期国内出游人数达到5.01亿人。然而,对于一些消费者来说,这段旅程却并不尽如人意。

“我们进入房间后发现,厕所的洗漱台上还有垃圾没有清理,对照图片上的房型,跟我们住的房间完全不一样。”来自江苏的刘女士提起春节假期入住大理某客栈的经历时,依然愤愤不平。今年春节,她通过某旅游平台预订了一个房间,宣传图片显示房间干净整洁。然而,实际入住时却发现房间狭小、设施陈旧、卫生条件差。当她提出退房时,却被酒店告知需支付80%的

违约金。

刘女士的遭遇并非个例。

2025年1月,来自北京的时女士在广西南宁游玩时,被一家名为“云端·江景”的酒店宣传图片吸引——干净简约的风格让她毫不犹豫地下单。然而,入住后她才发现,现实与图片大相径庭,所谓的房间内部照片竟全是渲染图。由于行程紧凑,时女士只能无奈地接受。

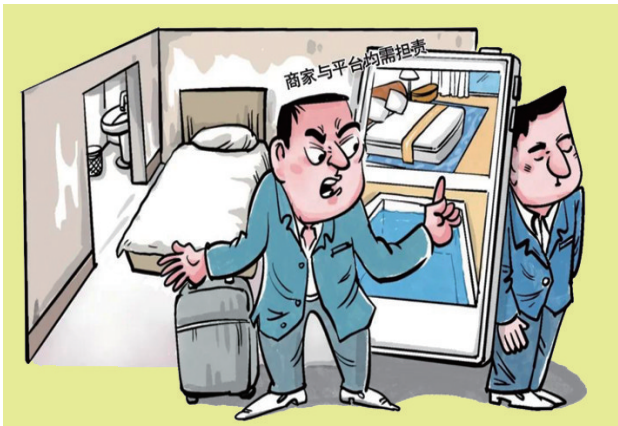
近年来,随着线上预订平台的普及,酒店“货不对板”现象愈发凸显。许多酒店为吸引顾客,不惜通过修图、夸大宣传等手段美化房间。而早在2022年,一起“高分豪华温泉民宿竟是‘照骗’”的事件就曾引发热议。

面对消费者的投诉,这些酒店辩称,宣传图片只是“艺术效果”,旨在吸引顾客关注。然而,这显然难以平息消费者的不满。许多消费者直言,酒店图片过度修饰或玩文字游戏,严重误导了消费者的选择,甚至让消费者感到被欺骗。

消费者面临维权难点

记者调查发现,在社交媒体和商业宣传中,图片修饰和文字游戏已成为一种普遍现象,由此引发的纠纷时有发生。

以酒店“照骗”为例,记者在某投诉平台和各大社交网站搜索发现,相关投诉众多。经过梳理,记者发现酒店“照骗”现象主要集中在三个方面:一是房型与图片严重不符。许多酒店利用广角镜头拍摄房间,使房间在图片中显得宽敞明亮,而实际入住时



却狭窄昏暗。二是卫生状况堪忧。宣传图片中干净整洁的房间,现实中却存在卫生死角。三是设施虚假宣传。部分酒店宣称的“海景房”“温泉浴池”等设施,实际并不存在或与描述严重不符。

中央财经大学法学院教授王叶刚认为,酒店房间若出现与平台上提供的图片、文字描述等严重不符的情况,消费者有权要求退单。在消费者退单的情形下,退款义务主体应当是酒店经营者,但如果房费仍在平台处存放,在合同解除后,平台应当将房费退还给消费者。

我国广告法、消费者权益保护法、电子商务法等均明令禁止虚假宣传,但在具体案件中,消费者不仅需要证明酒店宣传图片与实际环境存在显著差异,还需证明这种差异直接导致自己决策错误。这一过程往往涉及专业鉴定,无形中增加了消费者维

权难度。

“消费者视觉出了问题,酒店是根据网站预订信息提供的房间。”去年暑假带孩子旅游的艾女士在投诉酒店双床尺寸不足后,商家这样回复。无奈之下,艾女士直接拨打110报警,在警察的见证下测量后发现两张床实际都只有1.08米宽,并非某第三方平台预订酒店房间时标注的1.5米。最后,商家为艾女士更换了房间。虽然艾女士也投诉到当地消费者权益保护委员会,经工作人员沟通,商家表示知晓相关规定,会知会平台及时修改相关描述,更正酒店房间信息。

电商平台应提供真实准确信息

随着在线文旅消费的发展,第三方网络平台虽非房源信息的直接提供者,但由于平台对酒店宣传标识不清而误导消费者

的,亦须承担相关责任。

近日,北京互联网法院公布了一起典型案例,消费者因在线预订的酒店宣传页面涉嫌欺诈,将平台起诉至法院。该案中,樵先生在某公司经营的平台上预订了两晚的酒店房间,在预订页面中,该酒店名称后被标注了五颗星(★★★★★)图形。樵先生认为该图形表示五星级酒店,入住后却发现被平台的宣传方式所误导,酒店并不是国家认证的五星级酒店。

樵先生认为,平台的页面宣传行为涉嫌欺诈,遂起诉至法院要求平台退还住宿费并予以三倍赔偿,同时由平台负担司法鉴定费用。被告则辩称,页面上五颗星的图形并非酒店的星级标准,而是五分好评,且原告已经实际入住了酒店房间,也并未提交证据证明其遭受损失。

最终,法院判决认为,平台标注五颗星图形的行为足以误导消费者,构成欺诈。尽管樵先生已实际入住且未提交损失证据,法院对樵先生要求平台支付三倍赔偿金的诉请予以支持。这一判决为类似案件提供了重要参考,也为消费者维权注入了信心。

北京互联网法院综合审判二庭副庭长张倩进一步建议,平台在经营文旅产品的过程中,应当采用准确、清晰的分类与标识,为消费者提供真实、准确的信息,促使平台将精力集中在提升产品质量与服务水平上,而非通过模糊信息误导消费者获取竞争优势。 据《法治日报》

遭遇用户逃单,代驾司机只能自认倒霉?

专家建议,平台可以采用预付费用或信用担保的方式完善支付机制

有的得过了一两周才支付,有的拖到最后不了了之,有的打去电话是空号……记者了解到,一些通过平台客源接单的代驾司机,遭遇不同程度的逃单。针对“未支付订单”的清账难题,专家建议,平台可以采用预付费用或信用担保的方式完善支付机制。

“少则三四十元,多则三四百元,有的得过了一两周才支付,有的拖到最后不了了之。”4月8日,被问及是否遇到过用户逃单时,在北京做全职代驾司机的晓昕(化名)无奈地点头。等待接单期间,他常和其他代驾司机聊天,不少同行也表示有过类似遭遇。

随着平台经济的发展,包括代驾司机在内的新就业形态劳动者数量迅速增长。代驾司机一般在代驾平台注册,进而成为该平台“专属司机”,通过平台发布的客源信息提供服务。然而,记者采访了解到,一些代驾司机遭遇不同程度的逃单,难以顺利完结的“未支付订单”,成为他们的跑单“心事”。

顾客迟迟不付款令司机闹心

4月5日晚间,沿着北京市朝阳区安立路向北行,几家餐馆

的露天就餐区坐满了消费者,这些餐馆门口的,几位穿着反光马甲的代驾司机一手扶着可折叠电动自行车,一手不停地刷新手机页面等待接单,今年39岁的晓昕便是其中一位。

“我通常中午12点左右出门接单,跑单到次日凌晨两三点。直接在餐馆附近等能更快接到系统派单,也能自己当面和顾客约单。”晓昕来自河北,已在北京做代驾司机3年。熟悉业务后,他平均每天能接4单至6单,每单费用根据里程数变动,少则几十元,多则数百元。

本想着晚上订单多,能尽量多跑几单,但偶尔也碰到顾客不能及时支付订单甚至逃单的情况,这让晓昕着实有些闹心。他说:“分几种类型,有时是顾客忘记了线上支付,有时是顾客喝醉酒后耽误了付款,还有个别算得上是‘恶意逃单’。”

在深圳代驾司机李友的订单页面,记者看到,有一笔来自今年3月的未支付订单,订单价格为144.13元。页面详情显示,该单里程为54.86公里、用时1小时9分钟。李友表示,这笔订单的顾客在半个月后才主动支付了费用。

晓昕还向记者表示,他认识的一位代驾司机还曾遭遇疑似“恶意逃单”。由于司机在订单页

面看不到顾客的联系方式,通常会让平台客服联系顾客付费,“但有的电话打过去是空号,或者显示号码已停机、已注销,最后不了了之”。

记者采访了来自北京、深圳、安徽、河南、福建等地的20余位代驾司机,多数表示最终要回了未被及时支付的费用,但也有几位受访者表示有的“未支付订单”至今仍未清账。

被拖欠的费用难以被要回

为何代驾司机难以要回被拖欠的“未支付订单”费用?顾客和平台,均是代驾费用能否顺利到账的关键。

来自安徽合肥的刘磊,从事代驾司机工作已有两年。刚入行时,他注册成为一家小型代驾平台的代驾司机,该平台要求司机跑单时“人离账清”,“就是让顾客在下车前直接扫码付钱,这样当场就能结算费用,但也会碰到特殊情况。”

刘磊告诉记者,有次在到达顾客目的地后,醉酒的顾客在车上睡着了,被叫醒后没付钱直接走了。“客人喝得太多,很难沟通,加上订单高峰期本来就那么点时间,再追过去要钱不划算。”匆忙跑单期间,刘磊只能放任未

支付订单就此搁置。

“有时走的是线上支付,可能拿上手机下车就忘记付费了。”在餐馆用餐的北京市民沈军向记者坦言,自己在接到平台提醒短信或电话后也会感觉很抱歉,随后会尽快找到订单付费。

此外,多位代驾司机认为,平台是否及时有效提醒顾客支付、平台是否垫付等,是解决此类问题的关键一环。

来自福建泉州的代驾司机王师傅表示,他所在的平台会在订单结束后的15日,针对未支付的代驾订单进行垫付。“我们只管服务好车主,剩下的有平台兜底。”记者联系了该代驾平台的工作人员,对方确认了该垫付机制,表示在处理“未支付订单”过程中,“由平台进行催付,开通垫付的区域会进行垫付”。

在晓昕的经验中,有的平台只对系统派单垫付费用,对于司机个人的线下“报单”,即代驾司机主动找用户接单然后向平台报单的订单,多数平台不予垫付,造成了诸多不便。对此,换过多个代驾平台的刘磊表示,平台拒绝垫付“报单”的机制也有相应的合理性,“这在一定程度上可以避免个别代驾司机刷单套现的行为”。

“如果顾客不支付、平台也不垫付,司机有时会自己找平台

客服要来顾客电话,催要费用。”李友提到,也有部分代驾司机通过向警方或司法机关寻求帮助,顺利要回欠款。

期待完善信用支付机制

中国劳动关系学院法学院学术委员会主任沈建峰在接受《工人日报》采访时表示:“代驾平台最重要的义务是组织运营过程,把代驾司机和消费者连接起来,应在向消费者保障承运安全的同时,向劳动者保障订单费用的正常支付。”

“平台是组织生产的中间方。”沈建峰认为,如果出现消费者未及时足额支付订单运费的情况,平台应当承担补偿义务,“一方面应及时向代驾司机垫付费用,另一方面应尽到对消费者的督促和监督义务,垫付后向消费者追偿。”

记者通过受访的多位代驾司机了解到,目前,已有部分代驾平台实行了订单费用垫付机制,同时设置黑名单,对存在不良消费行为的消费者采取代驾平台所在品牌全类别服务禁用机制等。

“很期待平台能根据司机信用分,遭遇‘未支付订单’的时长和频率等指标,合理垫付代驾司机被拖欠的费用。”刘磊呼吁。 据《工人日报》